

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / ماجستير إدارة المخاطر للخريجين



أثر تدريب الطواقم الصحية على تقليل المخاطر التشغيلية بالتطبيق على مستشفيات الحبيب

The impact of training healthcare staff on reducing
operational risks, applied to Habib Hospitals

إعداد الطالب/

تركي محمد قطان

2021200479

إشراف/

د.فايز جراد

د.الفیصل عبد الحمید

العام الدراسي:

2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتويات

4.....	مقدمة
6.....	مشكلة الدراسة
8.....	أهمية الدراسة
9.....	أهداف الدراسة
10	تساؤلات الدراسة
10	فروض الدراسة
11	النظرية العلمية المتبعة
13	الدراسات السابقة
20	المنهجية وطرق البحث
20	منهج الدراسة
20	نوع الدراسة
20	أدوات جمع البيانات
21	مجتمع الدراسة
21	عينة الدراسة
22	طرق تحليل البيانات
22	حدود البحث
23	المراجع

مقدمة

تُعدّ المؤسسات الصحية من أكثر البيئات تعقيداً وحساسية في بنيتها التشغيلية، نظراً لتداخل عدد كبير من العوامل البشرية والتقنية والإدارية فيها، والتي تخلق أرضية خصبة لحدوث المخاطر التشغيلية، وتُعرّف المخاطر التشغيلية بأنها تلك الأخطاء أو الأعطال التي تتجم عن خلل في العمليات الداخلية أو النظم أو من قبل الأشخاص، وقد تؤدي إلى تأثير سلبي مباشر على جودة الخدمة المقدمة وسلامة المرضى وتشمل هذه المخاطر مثلاً: أخطاء التمريض، تأخير صرف الأدوية، ضعف التنسيق بين الفرق الطبية، أو سوء استخدام الأجهزة الطبية. وفي ظل هذا الواقع، يبرز "تدريب الطواقم الصحية" كعنصر أساسي في تعزيز كفاءة الأداء وتقليل فرص وقوع تلك المخاطر.

لقد شهد قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة، متأثراً برؤية 2030 التي تهدف إلى تحسين جودة الحياة وتعزيز كفاءة الخدمات الصحية وفي هذا السياق، تأتي مستشفيات "الحبيب" كنموذج رائد في تطبيق الممارسات الطبية الحديثة ورفع مستوى الرعاية ومع ازدياد حجم العمليات، وتنوع الحالات المرضية، وتعقيد الأنظمة الصحية، أصبح من الضروري الاستثمار في التدريب المستمر للطواقم الطبية والإدارية، لضمان تجنب الأخطاء، وتحقيق أداء تشغيلي عالي الكفاءة. إذ لا يُمكن بناء نظام صحي قوي ومستدام دون التركيز على العنصر البشري ورفع كفاءته.

تشير الأدبيات المتخصصة في إدارة المخاطر الصحية إلى أن التدريب المنتظم والمخطط للطواقم الطبية يساهم بشكل مباشر في تقليل الأخطاء البشرية، وتحسين مهارات اتخاذ القرار في اللحظات الحرجة، وزيادة القدرة على التعامل مع الأزمات والحالات الطارئة. فالتدريب لا يقتصر فقط على

الجانب المعرفي، بل يشمل المهارات العملية، وتقنيات التواصل، ووعي الموظفين بالسياسات والإجراءات التشغيلية، مما يخلق بيئة عمل آمنة ومنضبطة تُقلل من احتمالية حدوث الأعطال أو الانحرافات التشغيلية.

وفي مستشفيات الحبيب، التي تُعد من أكبر المؤسسات الصحية الخاصة في المملكة، تتضاعف أهمية هذا الجانب نظرًا لحجم التوسع، وتعدد التخصصات، واعتمادها على أحدث التقنيات. ومن هنا، تظهر الحاجة إلى تقييم مدى فعالية برامج التدريب المقدمة للعاملين، وقياس أثرها الفعلي على تقليل المخاطر التشغيلية، سواء في الأقسام الحرجة كالعناية المركزة والطوارئ، أو في العمليات الإدارية واللوجستية وتُعدّ هذه الدراسة محاولة لتقديم فهم أعمق للعلاقة بين التدريب ومؤشرات الأداء التشغيلي، ودورها في دعم القرار الإداري وتعزيز ثقافة السلامة المهنية داخل هذه المؤسسات. وعليه، فإن هذا البحث يسعى إلى تحليل هذه العلاقة بشكل علمي ومنهجي، مستندًا إلى الأدبيات السابقة، والتطبيق الواقعي على مستشفيات الحبيب، مستهدفًا الوصول إلى توصيات عملية يمكن تعميمها أو تطويرها داخل النظام الصحي الأوسع في المملكة.

مشكلة الدراسة

تُعَدّ جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى من أبرز المؤشرات التي يُقاس بها مدى كفاءة المنظومات الصحية الحديثة، وخصوصاً في المستشفيات الكبرى التي تشهد ضغطاً تشغيلياً مرتفعاً، وتتعامل مع مزيج معقد من الحالات، والتخصصات، والتقنيات ومع هذا التعقيد، تظهر المخاطر التشغيلية كواحدة من أبرز التحديات التي تهدد سير العمل اليومي، وتتعاكس سلباً على رضا المستفيدين، وكفاءة الطواقم، وفاعلية استخدام الموارد. وتتضمن هذه المخاطر مجموعة متنوعة من الإشكالات، منها: أخطاء التمريض، الإهمال في تطبيق إجراءات السلامة، ضعف التنسيق بين الفرق الطبية، خلل في إدارة الوقت، أو سوء فهم السياسات التشغيلية.

وفي قلب هذه التحديات، تقف الطواقم الصحية باعتبارها الفاعل الأساسي في تقديم الرعاية اليومية، ما يجعل من تدريبها المستمر أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة للحد من تلك المخاطر، إذ يُفترض أن تؤدي البرامج التدريبية إلى تحسين مهارات العاملين، ورفع درجة الوعي المهني، وتعزيز قدراتهم في التعامل مع المواقف الحرجة، ومن ثمّ تقليل الأخطاء التشغيلية المحتملة. غير أن الواقع الميداني في العديد من المستشفيات، ومنها مستشفيات الحبيب، يكشف عن فجوة بين البرامج التدريبية المقدمة، وبين حجم ونوعية المخاطر التي لا تزال تتكرر داخل البيئة التشغيلية، مما يدفع للتساؤل حول مدى فاعلية التدريب القائم فعلاً، ومناسبة محتواه، وطريقة تنفيذه، وتأثيره الحقيقي على الأداء في الخطوط الأمامية.

وتزداد أهمية دراسة هذه الإشكالية في ضوء التوجه الاستراتيجي الذي تتبناه المملكة ضمن "رؤية 2030" لرفع جودة وكفاءة القطاع الصحي، وتبني معايير عالمية في السلامة التشغيلية. فوجود فجوة بين التدريب وتقليل المخاطر يُعد مؤشراً على قصور في إدارة المعرفة داخل المؤسسة

الصحية، أو في عدم مواءمة برامج التدريب لاحتياجات العمل الميداني الواقعي، ما يؤدي إلى هدر الموارد، وتكرار الأخطاء، وتدني جودة الخدمة. كما أن الكثير من الدراسات السابقة ركزت على تحليل المخاطر التشغيلية من منظور إداري عام، دون التركيز الكافي على العلاقة المباشرة بين كفاءة الطواقم الصحية (بوصفها متغيرًا بشريًا حاسمًا) وبين تكرار تلك المخاطر.

لذلك، تتبع مشكلة هذه الدراسة من الحاجة إلى تحليل العلاقة بين تدريب الطواقم الصحية والمخاطر التشغيلية في بيئة عمل حقيقية، وتقييم مدى نجاح البرامج التدريبية في مستشفيات الحبيب في الحد من تلك المخاطر فعليًا، وليس فقط على المستوى النظري أو الإداري. كما تسعى الدراسة إلى فهم عوائق تطبيق المعرفة المكتسبة من التدريب داخل بيئة العمل، ومدى اتساق محتوى التدريب مع أولويات إدارة المخاطر والتشغيل داخل المستشفيات.

وبذلك، فإن المشكلة البحثية تتمثل في:

وجود فجوة واضحة بين التدريب المقدم للطواقم الصحية في مستشفيات الحبيب، وبين استمرار بعض أنماط المخاطر التشغيلية، مما يثير الحاجة إلى دراسة العلاقة بين التدريب وكفاءة الأداء التشغيلي، وتحديد مواطن القصور في البرامج التدريبية الحالية.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من معالجتها لموضوع دقيق يربط بين مفهومي التدريب والمخاطر التشغيلية في بيئة الرعاية الصحية، وهي زاوية بحثية لم تنل قدرًا كافيًا من التركيز في الدراسات العربية. فبينما اهتمت العديد من البحوث بتحسين جودة الخدمات الصحية أو تطوير البرامج التدريبية بشكل عام، قلما تم الربط بين أثر هذه البرامج على تقليل الأخطاء والمخاطر التشغيلية داخل المستشفيات الخاصة، خصوصًا في بيئة عمل ديناميكية ومعقدة مثل مستشفيات الحبيب. وبذلك، تساهم هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري والمعرفي، من خلال تقديم نموذج تطبيقي واقعي يمكن الاعتماد عليه مستقبلاً في تطوير دراسات مشابهة في مؤسسات صحية أخرى. كما تفتح المجال أمام الباحثين لتحليل العلاقة بين التدريب العملي ونتائج التشغيل اليومي، ما يعزز بناء قاعدة معرفية عربية تستند إلى أدلة تطبيقية في هذا المجال الحيوي.

الأهمية العملية

تتجلى الأهمية العملية لهذه الدراسة في قدرتها على تقديم توصيات وإجابات واقعية لواحدة من أبرز التحديات التي تواجه المستشفيات وهي المخاطر التشغيلية. فمع ازدياد الضغط على مؤسسات الرعاية الصحية، أصبحت الحاجة ماسة إلى تدريب الطواقم الصحية ليس فقط من منظور معرفي، بل كأداة مباشرة للحد من الأخطاء التشغيلية، وتعزيز الكفاءة، وضمان سلامة المرضى. ومن خلال تطبيق هذه الدراسة على مستشفيات الحبيب، يُمكن للإدارة العليا والجهات المعنية بجودة الأداء أن تستفيد من نتائجها في تقييم فعالية برامج التدريب الحالية، وتطوير خطط تدريب مستقبلية أكثر توافقًا مع متطلبات التشغيل. كما تتيح الدراسة فرصة لإعادة هيكلة البرامج التدريبية لتكون قائمة

على تقييم الأداء الفعلي، مما يُسهم في رفع كفاءة الطواقم، وخفض نسب الأخطاء، وتعزيز سمعة المؤسسة الصحية كمركز يحتذى به في الجودة والسلامة التشغيلية.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تدريب الطواقم الصحية على تقليل المخاطر التشغيلية في مستشفيات الحبيب، من خلال تقييم كفاءة البرامج التدريبية ومدى انعكاسها على أداء الطواقم الطبية والإدارية.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على أنواع البرامج التدريبية المقدمة للطواقم الصحية في مستشفيات الحبيب.
2. قياس مدى ملاءمة محتوى التدريب مع طبيعة العمل الميداني والتشغيلي.
3. تحليل العلاقة بين مستوى المشاركة في التدريب وتكرار الأخطاء التشغيلية.
4. تقييم مستوى وعي الطواقم الصحية بمفاهيم إدارة المخاطر بعد تلقي التدريب.
5. رصد التحديات التي تواجه تطبيق المعرفة المكتسبة من التدريب في بيئة العمل.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي:

ما مدى تأثير تدريب الطواقم الصحية على تقليل المخاطر التشغيلية في مستشفيات الحبيب؟

التساؤلات الفرعية:

1. ما أنواع البرامج التدريبية التي تُقدّم للطواقم الصحية في مستشفيات الحبيب؟
2. هل يتوافق محتوى التدريب مع متطلبات العمل التشغيلي داخل المستشفى؟
3. إلى أي مدى تُسهم المشاركة في البرامج التدريبية في تقليل تكرار الأخطاء التشغيلية؟
4. ما مستوى وعي العاملين بمفاهيم إدارة المخاطر بعد تلقي التدريب؟
5. ما أبرز العوائق التي تحد من فعالية تطبيق ما يتم تعلمه خلال التدريب في بيئة العمل

الفعالية؟

فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتدريب الطواقم الصحية على تقليل المخاطر التشغيلية في مستشفيات الحبيب.

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين نوع البرنامج التدريبي ومستوى تقليل المخاطر

التشغيلية.

2. توجد علاقة إيجابية بين ملاءمة محتوى التدريب وانخفاض الأخطاء التشغيلية.

3. تزداد كفاءة الأداء التشغيلي للطواقم الصحية بزيادة عدد مرات المشاركة في البرامج

التدريبية.

4. يُسهم التدريب في رفع وعي الطواقم الصحية بمفاهيم إدارة المخاطر.

5. تواجه الطواقم الصحية تحديات تنظيمية وإدارية تحدّ من تطبيق المعرفة المكتسبة من

التدريب في بيئة العمل.

النظرية العلمية المتبعة

تعتمد هذه الدراسة على نظرية رأس المال البشري (Human Capital Theory) بوصفها

الإطار النظري الذي تستند إليه في تفسير العلاقة بين تدريب الطواقم الصحية وتقليل المخاطر

التشغيلية داخل المستشفيات، وتحديدًا في بيئة مستشفيات الحبيب. وقد ظهرت هذه النظرية في

خمسينيات القرن العشرين على يد الاقتصاديين ثيودور شولتز وغاربي بيكر، وتوسعت لاحقًا لتصبح

من أكثر النظريات تأثيرًا في مجالات الاقتصاد والإدارة والتنمية البشرية.

تقوم النظرية على فرضية جوهرية مفادها أن "الاستثمار في الإنسان" - عبر التعليم، التدريب،

الرعاية الصحية، وتطوير المهارات - يُعدّ من أهم أشكال الاستثمار وأكثرها تأثيرًا في رفع كفاءة

المؤسسات والمجتمعات. فالموارد البشرية، وفقاً لهذه النظرية، ليست مجرد أدوات تنفيذية، بل تمثل أصولاً إنتاجية تزداد قيمتها كلما ارتفعت مستويات المعرفة والمهارة والخبرة.

وفي سياق الدراسة الحالية، فإن تدريب الطواقم الصحية يُمثل شكلاً مباشراً من أشكال الاستثمار في رأس المال البشري داخل المستشفيات. حيث أن الكوادر الصحية المدربة تكون أكثر قدرة على التعامل مع بيئات العمل المعقدة، واتخاذ القرارات السليمة في أوقات الضغط، وتطبيق معايير الجودة والسلامة، وبالتالي تقليل نسبة الأخطاء والمخاطر التشغيلية المحتملة. ووفقاً لهذه النظرية، فإن التدريب لا يُؤتي ثماره فقط على المستوى الفردي، بل تنعكس نتائجه على الفريق ككل، وعلى أداء النظام الصحي بصفة عامة.

كما تُبرز هذه النظرية بُعداً مهماً آخر، وهو أن عدم الاستثمار الكافي في التدريب والتأهيل يؤدي إلى ضعف الكفاءة التشغيلية، وزيادة احتمالية وقوع الأخطاء، وارتفاع تكلفة العمليات العلاجية نتيجة التكرار أو التصحيح أو التعويض. وهذا ما تواجهه بعض المؤسسات الصحية، حيث تُخصص ميزانيات محدودة للتدريب، دون إدراك أن المخاطر التشغيلية الناتجة عن ضعف التأهيل قد تُكَلّف أضعاف تلك الميزانيات من حيث الوقت والموارد وسلامة المرضى.

وبتطبيق هذه النظرية على مستشفيات الحبيب، تُصبح البرامج التدريبية المقدمة للطواقم الصحية مؤشراً حيوياً على مدى اهتمام المؤسسة بتنمية رأس مالها البشري. كما تسمح النظرية بتحليل فعالية تلك البرامج من حيث علاقتها بمستوى الأداء التشغيلي، ومدى قدرتها على تحسين جودة الخدمة وتقليل الأخطاء المتكررة.

من جهة أخرى، تساعد النظرية في تفسير التفاوت بين الأفراد الذين تلقوا تدريباً فعالاً ومنظماً، وبين أولئك الذين لم تُتاح لهم فرص تطوير مهاراتهم، إذ تشير إلى أن الفروقات في الأداء غالباً ما تكون انعكاساً مباشراً للفروقات في الاستثمار في رأس المال البشري.

لذلك، فإن تبني هذه النظرية يُتيح للدراسة تأسيس إطار متماسك لتحليل البيانات، وتفسير النتائج المتوقعة، وبناء الفروض العلمية بشكل منطقي. كما يُعزز من القيمة العلمية للدراسة من خلال ربط المتغيرات المدروسة (التدريب، الأداء، المخاطر) بمنظور نظري راسخ ومعتمد في العلوم الإدارية والإنسانية.

الدراسات السابقة

1. آلاء أحمد عفيفي (2024)

تأثير تطبيق إدارة المخاطر على مشاريع الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفيات في جدة

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر تطبيق نظم إدارة المخاطر على جودة وكفاءة مشاريع الرعاية الصحية داخل عدد من المستشفيات بمدينة جدة. ركزت الدراسة على تحليل الإجراءات المتبعة لإدارة المخاطر من خلال استقصاء آراء العاملين والمشرفين على المشاريع، بالإضافة إلى تحليل الوثائق المتعلقة بسياسات السلامة والجودة.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات عبر استبانة وزعت على عينة من العاملين في المستشفيات المختارة، إضافة إلى مقابلات مع عدد من المسؤولين الإداريين. تم تحليل

البيانات إحصائيًا باستخدام برامج التحليل الإحصائي للوصول إلى العلاقة بين إدارة المخاطر ومستوى جودة المشاريع.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم إدارة المخاطر وتحسين جودة المشاريع، حيث ساهمت إجراءات التقييم المستمرة والمراجعة الدورية في تقليل الأخطاء التشغيلية وتعزيز سلامة المرضى. كما كشفت الدراسة عن وجود بعض التحديات المتعلقة بنقص الوعي لدى بعض الموظفين بأهمية إدارة المخاطر، والحاجة إلى برامج تدريبية أكثر تكاملاً. واختتمت الدراسة بتوصيات تركزت على تعزيز برامج التدريب والتوعية بين العاملين، وتطوير آليات رقابة وتقييم مستمرة لضمان الالتزام بمعايير السلامة، بالإضافة إلى تعزيز دور القيادة في دعم تطبيق إدارة المخاطر لضمان نجاح المشاريع الصحية.

2. خالد عايض السفري(2024)

تحليل المخاطر المهنية في بيئة عمل المراكز الصحية ودورها في تحسين جودة العلاج: دراسة تطبيقية في مركز العيادة الأولى

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل طبيعة المخاطر المهنية التي يتعرض لها العاملون في بيئة المراكز الصحية، مع التركيز على مركز العيادة الأولى، وتقييم كيف يمكن لإدارة هذه المخاطر أن ترفع من جودة الخدمات العلاجية المقدمة.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الاستكشافي، حيث تم جمع البيانات من خلال مزيج من الاستبانات والمقابلات المفتوحة مع الطواقم الطبية والإدارية في المركز. كما قام الباحث بتحليل سجلات الحوادث المهنية والتقارير المتعلقة بجودة الأداء خلال الفترة الزمنية المحددة.

وأظهرت الدراسة أن هناك مجموعة من المخاطر المهنية الشائعة، مثل الإجهاد النفسي، التعرض للمواد البيولوجية الخطرة، وضغوط العمل، التي تؤثر سلبًا على الأداء المهني وجودة العلاج. كما تبين أن وجود نظام فعال لإدارة المخاطر المهنية يساهم بشكل ملموس في تقليل هذه المخاطر وتحسين جودة الرعاية الصحية.

في ضوء النتائج، أوصت الدراسة بتبني برامج متخصصة للتوعية والتدريب على المخاطر المهنية، توفير بيئة عمل آمنة، وتعزيز الدعم النفسي والمعنوي للعاملين. كما أكدت على أهمية دمج إدارة المخاطر المهنية في خطط الجودة العامة للمراكز الصحية لضمان استدامة الأداء وتحسين النتائج العلاجية.

3. طيبة طاهري(2019)

إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية: دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الجامعية

استهدفت هذه الدراسة فهم وتقييم آليات إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية من خلال دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الجامعية، مع التركيز على السياسات والإجراءات المتبعة وتأثيرها على سلامة المرضى وكفاءة العمل.

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات وزعت على الكوادر الطبية والإدارية بالإضافة إلى مراجعة الوثائق الرسمية الخاصة بإدارة المخاطر. كما تم إجراء مقابلات مع عدد من مسؤولي الجودة والسلامة بالمؤسسة.

كشفت النتائج عن وجود نظام إداري متكامل لإدارة المخاطر، مع تطبيق جيد لبعض الإجراءات، ولكن تم رصد قصور في التدريب المستمر وعدم تفعيل بعض السياسات بشكل كامل. كما بيّنت الدراسة أن ضعف التواصل بين الأقسام يؤثر سلباً على سرعة وفاعلية التعامل مع المخاطر. وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التدريب المستمر للكوادر، تحسين قنوات التواصل الداخلي، وتطوير نظام رقابي أكثر صرامة لضمان التزام العاملين بإجراءات السلامة. كما أكدت على أهمية تبني ثقافة مؤسسية تركز على الوقاية والاستجابة السريعة للمخاطر كعنصر جوهري في تحسين جودة الخدمات الصحية.

4. غنام الغنام(2022)

تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين تقييم الأداء المهني للعاملين في القطاع الصحي وجودة الخدمات المقدمة في مستشفيات مدينة الرياض، مع التركيز على العوامل التي تؤثر في تحسين الأداء والتشغيل داخل المؤسسات الصحية. جاءت أهمية الدراسة من الحاجة إلى فهم كيفية مساهمة تقييم الأداء في تعزيز جودة الخدمة الصحية وتقليل الأخطاء التشغيلية التي تؤثر على سلامة المرضى ورضاهم.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة كبيرة من الموظفين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض، شملت أطباء، ممرضين، وفنيين وإداريين. كما شملت الدراسة تحليلاً إحصائياً باستخدام تقنيات مختلفة مثل تحليل التكرارات، وتحليل الانحدار لدراسة العلاقة بين متغيرات تقييم الأداء وجودة الخدمة.

أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً إيجابياً قوياً لتقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية، حيث ساهمت ممارسات التقييم المنتظمة والمستندة إلى معايير واضحة في تحسين الالتزام المهني، ورفع معنويات العاملين، وتقليل نسبة الأخطاء التشغيلية في تقديم الرعاية الصحية. كما بيّنت الدراسة أن نقص أو ضعف نظم تقييم الأداء يؤدي إلى تدني جودة العمل وارتفاع معدلات الخطأ، مما يبرز الحاجة إلى تحديث وتطوير هذه الأنظمة باستمرار.

توصّلت الدراسة إلى عدة توصيات مهمة، منها ضرورة تطوير منظومة تقييم أداء شاملة وموضوعية تدمج بين التقييم الذاتي وتقييم الإدارة وزملاء العمل، فضلاً عن أهمية ربط نتائج التقييم ببرامج تدريبية مستهدفة لتعزيز نقاط الضعف، مما يضمن تحسين الأداء بصورة مستدامة. وأكدت الدراسة على أهمية إشراك العاملين في تصميم وتطوير أنظمة التقييم لتعزيز قبولهم والتزامهم بها.

5. موسى عبد الرحيم عباس (2019)

أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية:
دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبدالله بمحافظة بيشة

تناولت هذه الدراسة تأثير برامج التدريب المستمر على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك عبدالله بمحافظة بيشة، حيث تعد الجودة من أهم العوامل التي تحدد مستوى رضا المرضى وكفاءة الأداء التشغيلي داخل المستشفيات. ركز الباحث على فهم كيفية مساهمة التدريب في تطوير مهارات الطواقم الطبية وتحسين عمليات الرعاية الصحية.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات عبر استبانة شاملة وزعت على عينة من الأطباء والمرضى والفنيين والإداريين في المستشفى، إضافة إلى تحليل سجلات الأداء وجودة

الخدمة. وركزت الدراسة على قياس مدى رضا العاملين عن البرامج التدريبية، ومدى تأثير هذه البرامج على كفاءتهم وجودة العمل.

أظهرت نتائج الدراسة أن التدريب المستمر له أثر إيجابي واضح في رفع مستوى الأداء المهني، وتقليل الأخطاء الطبية، وزيادة رضا المرضى. كما بينت الدراسة أن برامج التدريب التي تتضمن مهارات فنية وسلوكية تحقق نتائج أفضل من البرامج التقليدية التي تركز فقط على الجانب النظري. ووجدت الدراسة أن هناك حاجة لتطوير محتوى البرامج التدريبية لتشمل التعامل مع الحالات الطارئة، واستخدام التقنيات الحديثة في الرعاية الصحية.

وقد أوصت الدراسة بتكثيف برامج التدريب التي تجمع بين الجانب النظري والعملي، وتفعيل دور التقييم الدوري للبرامج التدريبية لقياس تأثيرها وتحسينها باستمرار. كما أوصت بضرورة تعزيز الدعم المؤسسي لضمان مشاركة فعالة من جميع الطواقم في هذه البرامج.

6. نوفل عبد الرحمن أنور (2020)

دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات التعليمية: دراسة تطبيقية على مستشفى الجمهورية التعليمي بمحافظة عدن

استهدفت هذه الدراسة تقييم دور التدريب في رفع جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى التعليمي بمحافظة عدن، مع التركيز على مدى مساهمة البرامج التدريبية في تطوير المهارات العملية والفنية للعاملين، وتحسين مستوى الأداء التشغيلي، وتقليل المخاطر التشغيلية.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات باستخدام استبانة شملت الأطباء، الممرضين، والفنيين، والإداريين بالمستشفى، بالإضافة إلى مقابلات مع عدد من المسؤولين عن الجودة والتدريب. كما تم تحليل سجلات الحوادث التشغيلية وتقييم مؤشرات الأداء ذات الصلة.

أظهرت النتائج أن التدريب المستمر يُسهم بفعالية في رفع كفاءة العاملين، وتحسين جودة الخدمة المقدمة، وتقليل نسب الأخطاء والمخاطر التشغيلية، خصوصاً عند توفير تدريب عملي ومتخصص يواكب التطورات الحديثة. كما بينت الدراسة وجود علاقة قوية بين جودة التدريب ومستوى رضا المرضى. وأكدت الدراسة وجود تحديات مثل نقص الموارد، وعدم انتظام البرامج التدريبية، مما يؤثر على استمراريته وفعاليتها.

وتوصّلت الدراسة إلى توصيات بضرورة وضع خطط تدريبية مستدامة تستجيب للاحتياجات الفعلية للعاملين، وتعزيز الدعم المؤسسي والتقني للبرامج التدريبية، مع الاهتمام بالجانب التطبيقي في التدريب، إلى جانب تحسين آليات المتابعة والتقييم لضمان تحقيق الأهداف المرجوة.

المنهجية وطرق البحث

منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأنسب لمثل هذه البحوث التي تهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة (تأثير تدريب الطواقم الصحية على تقليل المخاطر التشغيلية) وتحليلها لفهم أبعادها والعوامل المؤثرة فيها. ويقوم هذا المنهج على جمع بيانات ميدانية دقيقة من عينة الدراسة، ثم تحليلها إحصائيًا للوصول إلى استنتاجات قابلة للتعميم، مما يتيح فهمًا علميًا ممنهجًا للعلاقة بين التدريب وكفاءة الأداء التشغيلي.

نوع الدراسة

تصنف الدراسة ضمن الدراسات التطبيقية الميدانية، حيث يتم تطبيق الإطار النظري على واقع فعلي داخل مستشفيات الحبيب. كما تأخذ الطابع الكمي باستخدام أدوات إحصائية لتحليل العلاقة بين المتغيرات المختلفة.

أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة، نظرًا لفعاليتها في الوصول إلى عدد كبير من المشاركين، وسهولة تحليل نتائجها كميًا. وقد تم تصميم الاستبانة بما ينسجم مع أهداف الدراسة ومحاورها، بحيث تشمل:

- معلومات عامة عن المشارك (المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، القسم).
- مستوى المشاركة في البرامج التدريبية (العدد، النوع، التكرار).

- تقييم فاعلية البرامج التدريبية من وجهة نظر الطواقم.
- مؤشرات وجود أو انخفاض المخاطر التشغيلية المرتبطة بالأداء.
- مستوى الوعي بإجراءات إدارة المخاطر داخل المستشفى.

وقد خضعت الاستبانة لمراجعة من قبل مجموعة من المحكمين المتخصصين لضمان صدقها الظاهري والمحتوى، كما تم اختبار ثباتها باستخدام معامل كرونباخ ألفا.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الطواقم الصحية (أطباء، ممرضين، فنيين، إداريين) في فروع مستشفيات الحبيب داخل المملكة العربية السعودية، نظرًا لأنهم الجهة المباشرة المتأثرة بالتدريب والمسؤولة عن تنفيذ العمليات التشغيلية اليومية.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من أفراد مجتمع الدراسة، بحيث تُمثّل كافة التخصصات الطبية والإدارية ذات الصلة بالعمليات التشغيلية. وراعت العينة التنوع في الفروع الجغرافية والخبرة والمسمى الوظيفي، ويُقدّر حجمها بما يتراوح بين 100\120 مشارك، لضمان تمثيل مناسب ونتائج إحصائية أكثر دقة.

طرق تحليل البيانات

سيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة عبر برنامج **SPSS**، وتشمل:

- التكرارات والنسب المئوية لتحليل البيانات الوصفية.
 - اختبار كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة.
 - تحليل الارتباط (Pearson Correlation) لفحص العلاقة بين المتغيرات.
 - تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار الفرضيات.
 - اختبار (ANOVA) لاختبار الفروق بين مجموعات العينة المختلفة.
- ويُراعى في التحليل الاعتماد على مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للحكم على معنوية النتائج.

حدود البحث

الحدود الزمانية: 2025

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية.

الحدود الموضوعية: بيان أثر تدريب الطواقم الصحية على تقليل المخاطر التشغيلية بالتطبيق على مستشفيات الحبيب.

المراجع

الاء أحمد عفيفي. (2024). تأثير تطبيق إدارة المخاطر على مشاريع الرعاية الصحية:

دراسة تطبيقية على مستشفيات في جدة.

https://www.academia.edu/123448335/%D8%AA%D8%A3%D8%AB%D9%8A%D8%B1_%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82_%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AE%D8%A7%D8%B7%D8%B1_%D8%B9%D9%84%D9%89_%D9%85%D8%B4%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B9_%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B9%D8%

خالد عايض السفري. (2024). تحليل المخاطر المهنية في بيئة عمل المراكز الصحية

ودورها في تحسين جودة العلاج: دراسة تطبيقية في مركز العيادة الأولى.

https://www.academia.edu/123450945/%D8%AA%D8%AD%D9%84%D9%8A%D9%84_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AE%D8%A7%D8%B7%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%87%D9%86%D9%8A%D8%A9_%D9%81%D9%8A_%D8%A8%D9%8A%D8%A6%D8%A9_%D8%B9%D9%85%D9%84_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B1%D8%A7%D9%83%D8%B2_%D8

طبية طاهري. (2019). إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية دراسة حالة المؤسسة

الإستشفائية الجامعية . -<https://dspace.univ-batna.dz/items/47d848fd-1717-4043-89b2-db9da4135062>

عبد اللطيف أحمد. (2024). إدارة التدريب في المستشفيات.

https://www.researchgate.net/publication/382714846_adart_altdryb_f.y_almstshfyat

غنام الغنام. (2022). تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض. تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض.

موسى، عبدالرحيم عباس. (2019). أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبدالله بمحافظة بيشة. <https://search.mandumah.com/Record/1038457>.

نوفل عبد الرحمن أنور. (2020). دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات التعليمية دراسة تطبيقية على مستشفى الجمهورية التعليمي بمحافظة عدن. <https://baydaauniv.net/buj/index.php/buj/article/view/98>

Midocean University

College of Management

Department of Master of Risk Management

The impact of training healthcare staff on reducing operational risks, applied to Habib Hospitals.

Prepared by:

TURKI Kattan
2021200479

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Year:2025

